





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 2 de 17

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS: .....	3
3. ALCANCE:.....	3
4. RESPONSABLE: .....	3
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES: .....	3
6. NORMATIVIDAD APLICABLE: .....	5
7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA: .....	6
8. CONTENIDO DEL PLAN: .....	13
9. RECURSOS: .....	14
10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:.....	14
11. GESTIÓN DEL RIESGO: .....	16
12. DIFUSIÓN:.....	16
13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:.....	17
14. CONTROL DE CAMBIO:.....	17
15. CONTROL DEL DOCUMENTO:.....	17



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 3 de 17

#### 1. INTRODUCCION

Es imperativo que los organismos estatales presenten ante las comunidades y grupos de interés un balance de la gestión desempeñada en aras de la transparencia.

#### 2. OBJETIVO:

##### 2.1. Objetivo General

Dar a conocer si la entidad está operando de manera correcta, clara y transparente teniendo en cuenta la participación de la comunidad en general.

#### 3. ALCANCE:

Iniciar con la recolección de la información, Haciéndola publica después del proceso de rendición de cuentas.

#### 4. RESPONSABLE:

Oficina Asesora de Planeación

#### 5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

##### ¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público

##### ¿Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas?

Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial. De igual forma, se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos

##### ¿Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas?

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

##### ¿Qué se entiende por el elemento "información"?



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 4 de 17

La rendición de cuentas se basa en divulgar información pública. Para ello las entidades deben generar datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

#### ¿Qué significa el elemento "diálogo"?

El diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

#### ¿Qué significado tiene el elemento "incentivos"?

Los incentivos se relacionan con los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas. Por incentivos debemos entender aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, llevando a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas y la motivación de rendir cuentas por parte de los servidores públicos y de exigir cuentas por parte de la ciudadanía. Los incentivos estarán orientados a motivar y promover comportamientos institucionales para la cualificación de los procesos de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

#### ¿Cómo se estructura un proceso de rendición de cuentas?

La construcción y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas se fundamenta en cuatro pasos:

1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
2. Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
3. Implementación de las acciones programadas.
4. Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.

#### ¿Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

Este paso consiste en un análisis interno que permita contar con los principales insumos para diseñar la estrategia de rendición de cuentas. Las acciones para realizar el análisis son las siguientes:





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 5 de 17

1. Elaboración de diagnóstico
2. Caracterización de ciudadanos y grupos de interés
3. Identificación de necesidades de información de los actores
4. Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos

#### ¿En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
4. Selección de acciones para generar incentivos.

#### ¿Qué clase de acciones puede emprender una entidad para divulgar su gestión?

A manera de ejemplo, las entidades pueden realizar acciones como elaborar informes de gestión y de ejecución presupuestal, actualización del sitio virtual en internet que contiene información en un lenguaje comprensible en texto, imágenes, audio o video sobre la entidad; también se pueden elaborar publicaciones como documentos informativos que permitan comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la entidad.

Adicionalmente, se puede diseñar publicidad, a través de piezas comunicativas que se elaboran para dar a conocer temas de interés a la ciudadanía y para intentar fomentar el uso de los bienes y servicios que presta la entidad; el aprovechamiento de medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la web hacen parte de este espacio. De igual forma se debe promover el uso de redes sociales, canales multimedia, y datos abiertos sin procesar, en formatos estándar para facilitar su acceso y permitir su reutilización.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

La Constitución Política adoptó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos. Por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

De acuerdo con los principios y derechos constitucionales, el poder puede ser controlado por los ciudadanos, entre otros a través del derecho a: la participación (artículos 2, 3 y 103), a la información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270). (Constitución Política del Estado Colombiano, 1991)

La ley 489 de 1998, Artículo 37

Conpes 3654 de 2010, que establece la política de rendición de cuentas.

Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y derecho al acceso de la información pública.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 6 de 17

## 7. METODOLOGÍA

Preparación:

### 1. Definición del tema y público objetivo:

Tema: Seleccionar un tema específico de la gestión del hospital, como la calidad de la atención, los indicadores financieros o la gestión de los recursos humanos.

Público objetivo: Identificar los grupos de interés que se verán afectados por la rendición de cuentas, como pacientes, usuarios, trabajadores, comunidad local, autoridades y entidades de control.

### 2. Recopilación de información:

Recopilar datos y estadísticas relevantes sobre el tema seleccionado.

Incluir información sobre los logros, desafíos y lecciones aprendidas durante el periodo de gestión.

Preparar documentos de apoyo como informes, gráficos y presentaciones.

### 3. Planificación del evento:

Fecha y hora: Seleccionar una fecha y hora convenientes para el público objetivo.

Lugar: Elegir un lugar adecuado para la cantidad de asistentes y con las especificaciones requeridas según el personal invitado y esperado.

Metodología: Definir la metodología de la rendición de cuentas, como una audiencia pública, un foro, una mesa redonda o una presentación virtual.

### 4. Invitación a los participantes:

Enviar invitaciones a los grupos de interés con suficiente antelación.

Incluir en la invitación la información sobre el tema, la fecha, la hora, el lugar y la metodología de la rendición de cuentas.

Utilizar diferentes canales de comunicación para llegar a todos los públicos objetivo, como correo electrónico, redes sociales, página web del hospital y anuncios en medios locales.

Ejecución:

### 1. Presentación de la información:

Presentar la información de manera clara, concisa y objetiva.

Utilizar recursos audiovisuales para facilitar la comprensión del público.

Resaltar los logros y avances de la gestión del hospital.



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 7 de 17

Reconocer los desafíos y dificultades enfrentados.

Explicar las medidas tomadas para mejorar la calidad de los servicios.

#### 2. Diálogo con el público:

Brindar la oportunidad al público para realizar preguntas, comentarios y sugerencias.

Escuchar atentamente las opiniones y preocupaciones de los participantes.

Responder a las preguntas de manera clara y oportuna.

Generar un espacio de diálogo abierto y participativo.

#### 3. Evaluación y seguimiento:

Evaluar la satisfacción del público con la rendición de cuentas.

Identificar las áreas de mejora para futuras rendiciones de cuentas.

Implementar las medidas y sugerencias propuestas por el público.

Dar seguimiento a los compromisos adquiridos durante la rendición de cuentas.

### 7.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA:

#### 7.1.1. MISIÓN

Somos una empresa social del estado que presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

#### 7.1.2. VISION

En el 2024, la ESE Hospital San Rafael Nivel II se posicionará como la principal institución de salud en el departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero y desarrollo sostenible.

#### 7.1.3. VALORES CORPORATIVOS

**Respeto:** Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.

**Justicia:** Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.

**Compromiso:** Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 8 de 17

rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.

**Honestidad:** Buscamos siempre ser decentes, pudorosos, dignos y sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.

**Diligencia:** Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan.

#### 7.1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

**Trabajo en equipo:** Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, Se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.

**Humanización:** Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.

**Orden:** Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.

**Igualdad:** Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.

**Transparencia:** Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procedimientos.

**Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.

**Enfoque diferencial:** Reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.

**Mejoramiento Continuo:** Trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

#### 7.1.5. ORGANIGRAMA



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

## GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 9 de 17



### 7.1.6. MAPA DE PROCESOS



## 7.2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### 7.2.1. IAMII

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza la estrategia IAMII (INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL) con enfoque integral, haciendo énfasis en aspectos tales como: lactancia materna, parto natural, nutrición infantil, seguimiento al crecimiento y desarrollo y procura siempre de la buena relación niño-madre-entorno.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 10 de 17

#### 7.2.2. HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, como elemento fundamental durante la atención y prestación de sus servicios, mantiene el respeto, privacidad, dignidad, comunicación y diálogo con el usuario y su familia; ofreciendo una asistencia integral y cálida, garantizando el buen trato, con normas definidas de comportamiento tanto para el cliente interno y externo de la entidad, bajo el respeto de sus derechos como ser humano.

#### 7.2.3. CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

En la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, estamos comprometidos a prestar servicios de atención en salud a los usuarios y su familia, bajo el cumplimiento estricto de los requisitos obligatorios, velando por el mejoramiento continuo, monitoreando indicadores de calidad y avanzando en la obtención de estándares superiores, con personal humanizado y competente que permita la transformación cultural con responsabilidad social.

#### 7.2.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II en reconocimiento de los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, se compromete a brindar a los usuarios y sus familias una atención integral, de calidad y segura, centrada en el paciente como ser humano digno, sin discriminación; en un ambiente favorable para la docencia y la investigación, enmarcada en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), en concordancia con nuestro nivel de complejidad y responsabilidad social.

#### 7.2.5. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a la gestión del talento humano, cumpliendo con el ciclo de planeación, vinculación, desarrollo y retiro, buscando la satisfacción de sus necesidades, expectativas y al fortalecimiento de capacidades y competencias, promoviendo la transformación cultural institucional en un ambiente de dignidad y respeto.

#### 7.2.6. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar las estrategias necesarias para una adecuada administración del riesgo de la entidad, que permita que desde cada proceso se realice la identificación, valoración, análisis y tratamiento de los riesgos, contribuyendo así al cumplimiento de la plataforma estratégica, planes y proyectos institucionales.

#### 7.2.7. INTEGRIDAD



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 11 de 17

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a trabajar en la promoción de una cultura de integridad, que sirva como guía de comportamiento para sus colaboradores que con lleve hacia el logro de una gestión, caracterizada por el actuar honesto, ético, profesional enmarcado en la transparencia, la eficiencia, la eficacia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y consolidar la confianza de la ciudadanía.

#### 7.2.8. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete desde la alta gerencia a gestionar los recursos necesarios para el diseño, implementación, evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, la protección integral de todos sus colaboradores y el ambiente, promoviendo acciones encaminadas a prevenir incidentes, accidentes, enfermedades laborales, fomentando hábitos de vida saludables y el desarrollo de la protección a la vida y la salud de sus colaboradores.

#### 7.2.9. AMBIENTE FÍSICO

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

#### 7.2.10. GESTIÓN AMBIENTAL

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, reconoce su responsabilidad social de preservar el medio ambiente, mitigando el impacto ambiental que pueda afectar el entorno local, regional y global, implementando programas que promuevan la educación, concientización y participación de sus colaboradores en el uso eficiente de los recursos y la conservación de un ambiente sano y seguro, velando por la bioseguridad del cliente interno, usuario, familia y la comunidad.

#### 7.2.11. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a implementar un sistema de gestión a través del ciclo de adquisición, buen uso, control y disposición final de la tecnología, de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios prestados en la entidad; propendiendo por la adecuada manipulación tecnológica, calidad, seguridad en la atención, satisfacción de los usuarios y preservación del medio ambiente, contribuyendo al logro de la plataforma estratégica.

#### 7.2.12. POLÍTICA DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 12 de 17

El Hospital está comprometido en actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo para proteger la privacidad, confidencialidad y respeto de la información que obtiene, registra, usa, transmite y actualiza, mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información en bases de datos y archivos físicos, además se compromete a garantizar los recursos financieros necesarios para el mejoramiento tecnológico e infraestructura requerida para que a los servidores públicos se les facilite el cumplimiento de este compromiso.

#### 7.2.13. POLÍTICA DE RELACIÓN DOCENCIA-SERVICIO, INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUADA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar escenarios de práctica e investigación idóneos, desarrollando habilidades, competencias y transferencia de conocimiento al personal de prácticas, que garantice una formación integral y una atención segura, humanizada hacia los pacientes y su familia, al igual que educación continuada a los miembros de la junta directiva y colaboradores de la ESE con el fin de contar con un talento humano actualizado y competente.

#### 7.2.14. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA, entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de seguridad, satisfacción, eficiencia, pertinencia y oportunidad. Es así como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete con la seguridad del paciente, como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

#### 7.2.15. POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

#### 7.2.16. POLÍTICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, con el fin de propiciar la educación e información a los usuarios, fortalecer la comunicación y espacios de transparencia institucional con sus grupos de interés (stakeholders), se compromete a manejar y divulgar la información de manera clara, veraz y oportuna a través de los distintos



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 13 de 17

canales de comunicación institucionales generando condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente.

#### 7.2.17. POLÍTICA RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a Generar lineamientos en la práctica asistencial que permitan el uso racional en la utilización de los antimicrobianos evitando que se dificulte o retrase la resolución de un proceso infeccioso y cause efectos secundarios innecesarios, que favorezca la aparición de microorganismos resistentes que puedan originar infecciones sistémicas o colonizaciones de difícil erradicación y evitar el aumento en el gasto farmacéutico sin obtener una mejora en la eficacia terapéutica; además contribuir con el bienestar de la sociedad por medio de estrategias educativas tanto a nuestros usuarios y colaboradores.

#### 8. CONTENIDO DEL PLAN:

Para la vigencia 2023 la ESE Hospital San Rafael Nivel II, ha proyectado la estrategia de Rendición de Cuentas enmarcada dentro las acciones de información, explicaciones y su respectiva evaluación de la gestión, buscando la transparencia y la adopción de los principios de Buen Gobierno, realizando una capacitación sobre la rendición de cuentas a los líderes de procesos, sub directores y su importancia para la institución, a su vez esto ha sido publicado y dado a conocer de manera clara en la página web de la institución, comunicaciones internas y demás medios de comunicación de la institución la gestión que se realiza y está siendo actualizada de manera permanente.

De igual manera se convocará a reuniones mensuales a la Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de interés de la ciudadanía.

Se realizará una recolección de información correspondiente a la gestión de cada área, siendo esta verificada por los líderes de cada una de estas, una vez recolectada la información se realiza una conciliación, generando un informe de gestión general acorde a las políticas de gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente, luego de aprobado el informe de gestión por parte de la gerencia, se socializará el cronograma de actividades a seguir por parte del área de comunicaciones por medio de comunicaciones internas, externas y divulgación vía medios masivos.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 14 de 17

En el cronograma estará la fecha de convocatoria de rendición de cuentas, en la cual se invita a la ciudadanía en general a ser partícipes de dicha socialización asistiendo de manera virtual, participando con preguntas y mecanismos que se habilitarán para dichos encuentros, esta vigencia se programará la rendición de cuentas virtual debido a la emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID-19.

Luego de finalizada la rendición de cuentas se procede a un procesamiento y análisis correspondiente a las encuestas que se tabularán y posteriormente se generará un informe correspondiente al análisis que será publicado en la página web de la institución.

#### 9. RECURSOS:

Recursos Humanos, Intelectual, Económico y Herramientas pertinentes.

#### 10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 15 de 17

#### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Socializar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	Plan de comunicaciones socializado	Área de Comunicaciones	28/02/2024
	1.2 Elaborar y publicar el informe de gestión acorde a gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.	Informe de gestión publicado	Gerencia, Planeación y Sistemas	31/01/2024
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por cualquier medio.	100% PQRS Gestionadas	SIAU, Líderes	Enero-Diciembre 2024
	2.2 Publicar el desarrollo de actividades programadas en el plan de comunicaciones (internas y externas), incluyendo convocatoria a eventos	Difusión por los diferentes medios (Incluyendo redes sociales) de las actividades de la ESE	Área de Comunicaciones	Semanal
	2.3 Realizar reuniones con Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de interés de la ciudadanía	Reuniones realizadas	SIAU	Bimensual



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 16 de 17

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas	Convocatorias realizadas	Sub director administrativo Comunicaciones	05/03/2024 15 días antes de la audiencia
	3.2	Disponer y socializar el formulario diseñado para la participación de la ciudadanía en la Audiencia de rendición de cuentas	Formulario dispuesto y socializado	Planeación-Comunicaciones	20/02/2024 30 días antes de la audiencia
	3.3	Invitar a los grupos de interés, clientes internos y externos a la audiencia de rendición de cuentas y motivar su participación	Invitaciones realizadas	Comunicaciones-Planeación	28/04/2024 15 días antes de la audiencia
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web	Informe y conclusiones de la audiencia	Planeación	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública
	4.2	Análisis de la encuestas aplicadas en la rendición	Conclusiones de la encuesta	SIAU-Planeación	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública
	4.3	Envío por correo electrónico a los grupos de interés, clientes internos y externos el informe de rendición de cuentas	Informes enviados	Planeación-Comunicaciones	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública

#### 11. GESTIÓN DEL RIESGO:

Mapa de Riesgos Institucional

#### 12. DIFUSIÓN:

Se convocará a la ciudadanía, grupos de interés, clientes internos y externos a participar en la rendición de cuentas, a través de diferentes medios de



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 4.0

Vigencia: 24/01/2023

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 17 de 17

comunicación y plataformas digitales, una vez se haya realizado la audiencia de rendición de cuentas se elaborará un informe, las conclusiones del informe se publicarán en la página web de la entidad.

### 13. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:

N/A

### 14. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	27/11/2018
2.0	Se actualiza encabezado y pie de página, se actualiza los anexos de este Plan, Se cambia código debido a que la anterior se encontraba mal codificada	28/01/2021
3.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	28/01/2022
4.0	Actualización de políticas institucionales	24/01/2023

### 15. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Carlos Alejandro Mercado Marino Asesor de Planeación	María Isabel González Gerente	María Isabel González Gerente	30 de Enero 2024	Acta N° 02 del comité de Gestión y Desempeño
<b>Elaboró/Actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha Ultima aprobación</b>	<b>Medio de aprobación</b>

Original firmado.